

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER II



RUMAH SAKIT TK.II 14.05.01 PELAMONIA

2022

## DAFTAR ISI

<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1. Latar Belakang .....	1
2. Dasar Hukum .....	1
3. Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II METODOLOGI PENGUKURAN</b> .....	<b>3</b>
1. Ruang Lingkup .....	3
2. Metode Survei.....	3
3. Teknik Pengumpulan Data .....	4
4. Kriteria Populasi .....	4
5. Penentuan Jumlah Sampel.....	4
6. Jadwal Pelaksanaan .....	5
7. Lokasi Pelaksanaan .....	5
<b>BAB III ANALISA</b> .....	<b>7</b>
1. Pengolahan Data .....	6
2. Profil Responden.....	7
3. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.....	10
4. Perbandingan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat .....	11
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	<b>12</b>
1. Kesimpulan.....	12
2. Saran .....	12
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. Perhitungan Krijcie-Morgan .....</b>	<b>4</b>
<b>Tabel 2. Jadwal Pelaksanaan Survei .....</b>	<b>5</b>
<b>Tabel 3. Skala Likert .....</b>	<b>6</b>
<b>Tabel 4. Tabel Konversi Nilai .....</b>	<b>6</b>
<b>Tabel 5. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....</b>	<b>7</b>
<b>Tabel 6. Distribusi Frekuensi Kelompok Umur Responden.....</b>	<b>8</b>
<b>Tabel 7. Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden.....</b>	<b>9</b>
<b>Tabel 8. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan ....</b>	<b>10</b>
<b>Tabel 9. Distribusi Tingkat Kepuasan Masyarakat.....</b>	<b>11</b>
<b>Tabel 10. Perbandingan Hasil Survei Tahun 2022 .....</b>	<b>11</b>

## DAFTAR GRAFIK

<b>Grafik 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....</b>	<b>7</b>
<b>Grafik 2. Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur.....</b>	<b>8</b>
<b>Grafik 3. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....</b>	<b>9</b>
<b>Grafik 4. Distribusi Nilai IKM Per Unsur Pelayanan.....</b>	<b>10</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1. Latar Belakang**

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sehubungan dengan hal tersebut, pada tahun 2022 ini Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada unit pelayanan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dan Buku Petunjuk Teknis Survei Internal dan Eksternal di Lingkungan TNI AD Nomor 201.08-030401 Tahun 2022.

#### **2. Dasar Hukum**

Dasar hukum dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah peraturan perundangan sebagai berikut :

1. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **3. Maksud dan Tujuan**

Maksud diadakan survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk memperoleh data dan informasi tentang kepuasan masyarakat pada Pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia. Sedangkan tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan sebagai bahan acuan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia.
2. Terwujudnya peningkatan kinerja pelayanan pegawai di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara berkualitas, berdaya guna dan berhasil.
4. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia.

Manfaat dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

1. Mencari tahu kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
2. Mencari tahu kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia.
3. Untuk memacu semangat SDM Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
5. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **1. Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 di bulan Oktober Tahun 2022. Objek penilaian mencakup seluruh bidang – bidang dan unit – unit Pelayanan dengan unsur pengukuran yang mengacu pada Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Publik dan Buku Petunjuk Teknis Survei Internal dan Eksternal di Lingkungan TNI AD Nomor 201.08-030401 Tahun 2022. Adapun unsur yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat ada 9, yang meliputi :

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Jangka Waktu Pelayanan** adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk Layanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Pengelolaan Pengaduan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tidak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana** adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

#### **2. Metode Survei**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka – angka dan dianalisis dengan teknis analisis statistik deskriptif.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diambil dengan menggunakan kuesioner elektronik menggunakan aplikasi Google Form, penyebaran kuesioner menggunakan Kode QR yang ditempel di tempat publik yang bisa di akses masyarakat di lingkungan Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia (Seperti Papan Pengumuman, Poli, Admisi).

### 4. Kriteria Populasi

Kriteria untuk populasi Survei Kepuasan Masyarakat adalah seluruh pasien rawat jalan dan rawat inap yang memperoleh pelayanan di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia selama semester II 2022 (Juli – Desember 2022). Pasien yang dimaksud bukan hanya terdiri dari masyarakat umum/sipil tetapi juga mencakup seluruh anggota TNI, ASN/PNS dan Pegawai Non-ASN/PNS/TNI kementerian Pertahanan baik yang bekerja di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia maupun yang bekerja di satuan kerja lainnya yang berada di dalam lingkungan TNI dan Kementerian Pertahanan.

### 5. Penentuan Jumlah Sampel

Penetapan jumlah responden berdasarkan Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Publik dan Buku Petunjuk Teknis Survei Internal dan Eksternal di Lingkungan TNI AD Nomor 201.08-030401 Tahun 2022 harus menggunakan perhitungan Krijcie-Morgan.

**Tabel 1. Perhitungan Krijcie-Morgan**

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1200	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367

130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 220± orang. Data populasi tersebut diambil dari jumlah rata – rata kunjungan pasien dalam sehari. Berdasarkan data populasi tersebut kami menentukan jumlah sampel sebanyak 140 responden dengan menggunakan teknik penentuan sampel berdasarkan tabel Krijcie-Morgan diatas.

## 6. Jadwal Pelaksanaan

**Tabel 2. Jadwal Pelaksanaan Survei**

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Keterangan
1	Persiapan Survei	Minggu Pertama Oktober 2022	
2	Pengumpulan Data Survei	Minggu Kedua Oktober 2022	
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Minggu Ketiga Oktober 2022	
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Minggu Keempat Oktober 2022	

## 7. Lokasi Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan Publik ini dilakukan di lingkungan Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia.



### BAB III ANALISA

#### 1. Pengolahan Data

Metode yang digunakan dalam survei ini adalah pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala Likert. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan (jawaban) mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu pilihan yang tersedia. Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan keusioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari Sangat baik/puas/sesuai sampai dengan tidak baik/puas/sesuai. Pembagian jawaban dibagi dalam 5 (lima) kategori, yaitu :

**Tabel 3. Skala Likert**

Jawaban	Sangat Baik	Baik	Cukup baik	Kurang baik	Tidak baik
Nilai	5	4	3	2	1

Tata cara perhitungan sebagai berikut :

Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = Bobot nilai per unsur

X = Jumlah unsur

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata – rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Penimbang}$$

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25-100, maka hasil penilaian masing – masing dikalikan 20.

**Tabel 4. Tabel Konversi Nilai**

No	Nilai Interval	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	1,00 – 1,74	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	1,75 – 2,49	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	2,50 – 3,24	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,25 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

## 2. Profil Responden

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh data primer mengenai karakteristik responden yang masuk dalam survei ini meliputi : Jenis kelamin, Umur dan Pekerjaan utama.

Deskripsi karakteristik responden Survei Kepuasan Masyarakat dalam survei ini sebagai berikut :

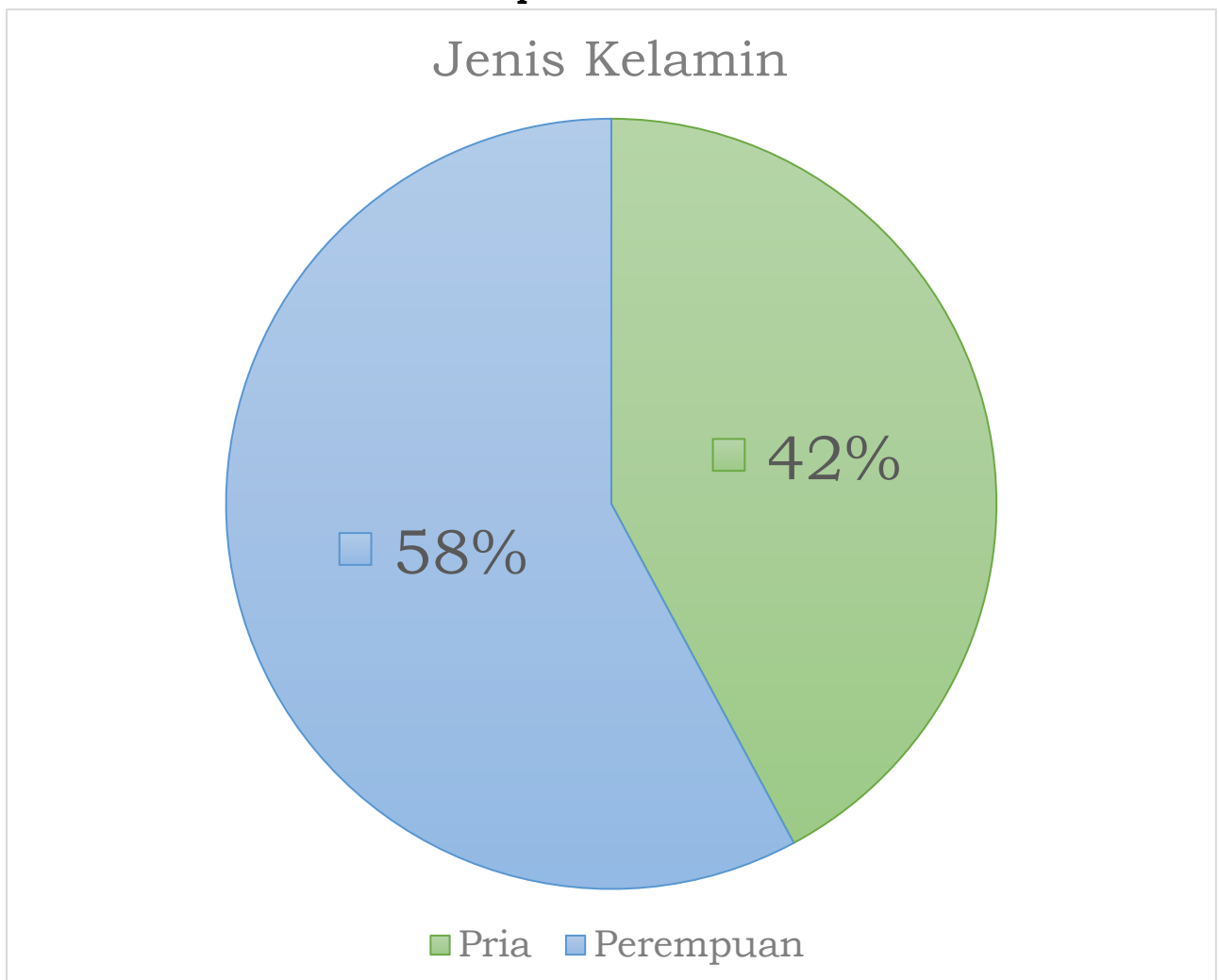
### A. Jenis Kelamin Responden

Karakteristik responden survei di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut :

**Tabel 5. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Pria	59	42 %
2	Perempuan	81	58 %
<b>Jumlah</b>		140	100 %

**Grafik 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



Berdasarkan pada data di tabel 5 diketahui responden perempuan lebih banyak dibanding responden pria.

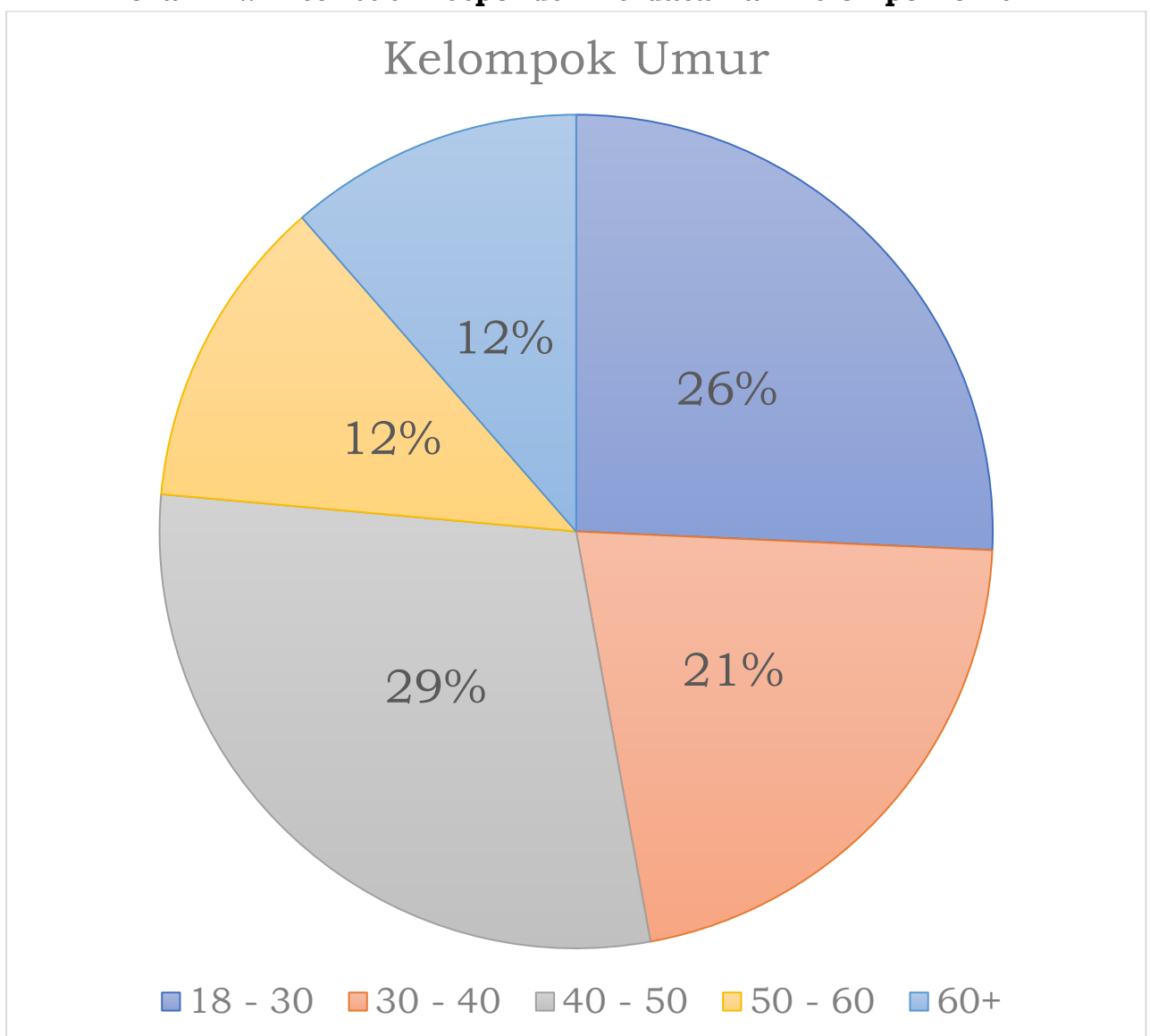
## B. Kelompok Umur Responden

Karakteristik responden survei di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia berdasarkan kelompok umur sebagai berikut :

**Tabel 6. Distribusi Frekuensi Kelompok Umur Responden**

No	Umur	Frekuensi	Persentase
1	18 – 30	36	26 %
2	30 – 40	30	21 %
3	40 – 50	41	29 %
4	50 – 60	17	12 %
5	60+	16	11%
<b>Jumlah</b>		140	100 %

**Grafik 2. Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Umur**



Berdasarkan pada tabel 6 diketahui bahwa responden terbanyak berasal dari kelompok umur 40 – 50 tahun dengan responden sebanyak 41 orang (29%) dan yang paling sedikit adalah dari kelompok umur 60+ tahun dengan responden sebanyak 16 orang (12%).

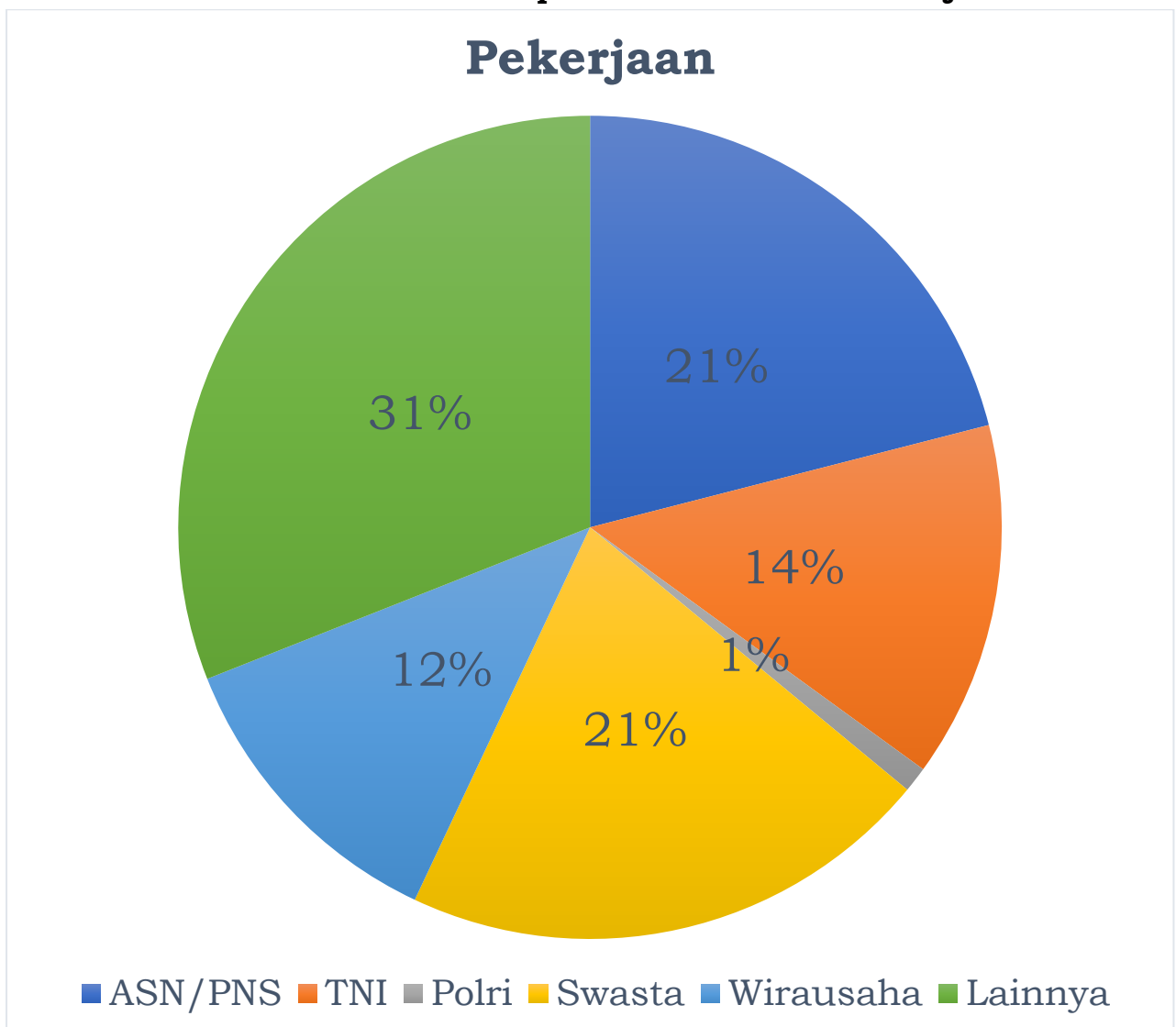
### C. Pekerjaan Responden

Karakteristik responden survei di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia berdasarkan pekerjaan sebagai berikut :

**Tabel 7. Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	ASN/PNS	30	21 %
2	TNI	19	14 %
3	Polri	1	1 %
4	Swasta	30	21 %
5	Wirausaha	17	12%
6	Lainnya	43	31%
<b>Jumlah</b>		140	100 %

**Grafik 3. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan**



Berdasarkan pada data di tabel 7 diketahui bahwa sebaran utama responden dalam survei ini dari yang paling banyak sampai ke yang paling sedikit secara berturut – turut adalah Lainnya, ASN/PNS dan Swasta, TNI, Wirausaha serta yang terakhir adalah Polri.

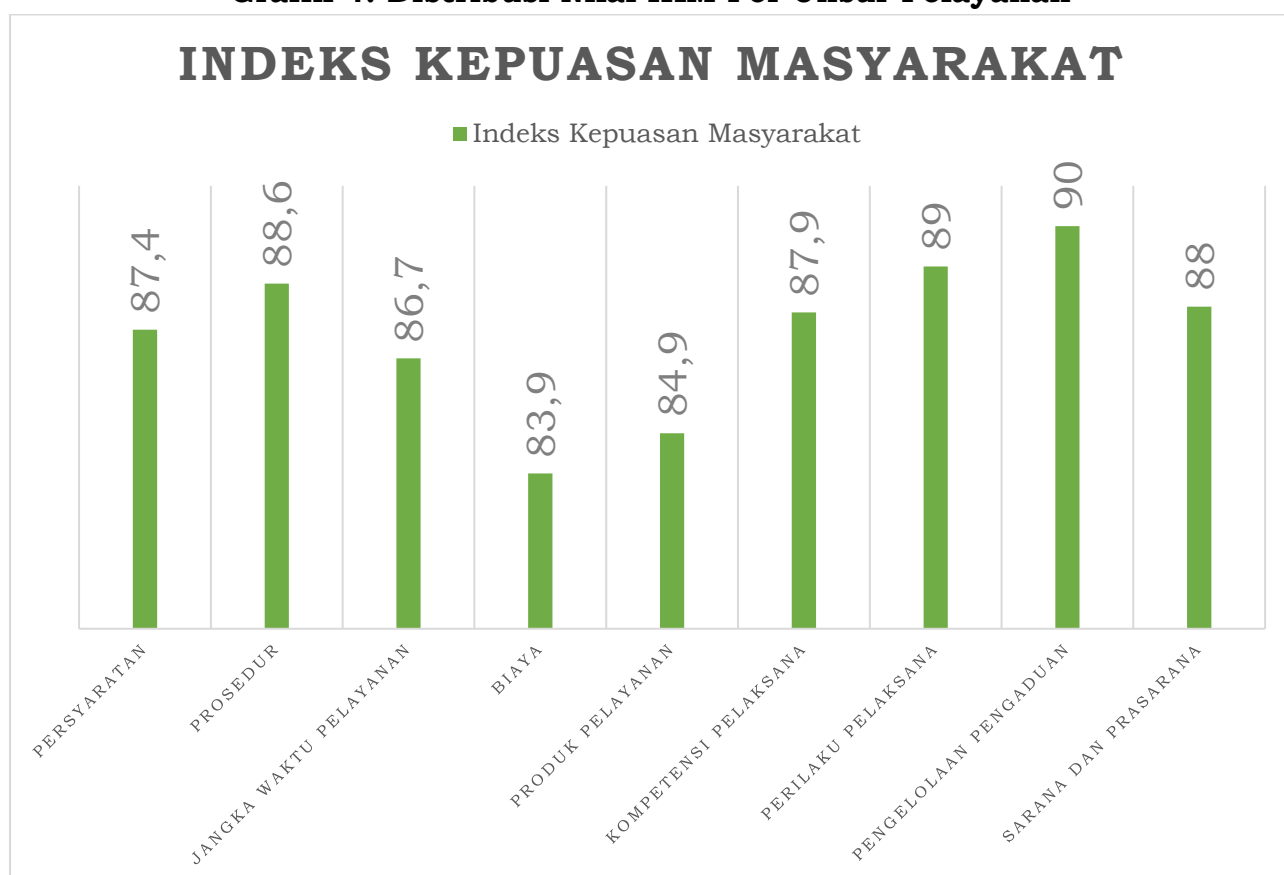
### 3. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Hasil pengukuran tingkat kepuasan responden berdasarkan nilai survei kepuasan masyarakat di Rumah Sakit TK.II 14.05.01 Pelamonia dapat dilihat di tabel 8 di bawah :

**Tabel 8. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM Unsur Pelayanan	Nilai SKM	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	87,4	B	Baik
2	Prosedur	88,6	A	Sangat Baik
3	Jangka Waktu Pelayanan	86,7	B	Baik
4	Biaya	83,9	B	Baik
5	Produk Pelayanan	84,9	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	87,9	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	89,0	A	Sangat Baik
8	Pengelolaan Pengaduan	90,0	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	88,0	B	Baik
Total Nilai Unsur Pelayanan		<b>87,28</b>		
Total Nilai SKM		<b>B</b>		
Total Mutu Pelayanan		<b>Baik</b>		

**Grafik 4. Distribusi Nilai IKM Per Unsur Pelayanan**



Berdasarkan tabel 8 diketahui bahwa dari keseluruhan unsur pelayanan yang berjumlah sembilan unsur, responden memberikan penilaian kinerja dan mutu pelayanan pada Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia secara keseluruhan menunjukkan hasil “**B**” dengan rerata nilai SKM sebesar **87,28**. Hasilnya menunjukkan bahwa semua unsur penilaian termasuk dalam kategori “**Baik**”.

**Tabel 9. Distribusi Tingkat Kepuasan Masyarakat**

No	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik/Puas	614	48,7%
2	Baik/Puas	544	43,2%
3	Cukup Baik/Puas	56	4,4%
4	Kurang Baik/Puas	44	3,5%
5	Tidak Baik/Puas	2	0,2%
<b>Jumlah</b>		1260	100%

Berdasarkan tabel 9, diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia dari 140 responden menyatakan Tidak Baik/Puas sebanyak 2 poin (0,2%), Kurang Baik/Puas sebanyak 44 poin (3,5%), Cukup Baik/Puas sebanyak 56 poin (4,4%), Baik/Puas sebanyak 544 Poin (43,3%) dan Sangat Baik/Puas sebanyak 614 Poin (48,7%).

#### 4. Perbandingan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

**Tabel 10. Perbandingan Hasil Survei Tahun 2022**

No	Unsur Pelayanan	Tahun 2022				Perubahan Nilai
		Semester 1		Semester 2		
		Nilai IKM	Nilai SKM	Nilai IKM	Nilai SKM	
1	Persyaratan	89,7	A	87,4	B	-2,3
2	Prosedur	88,9	A	88,6	A	-0,3
3	Jangka Waktu Pelayanan	86,6	B	86,7	B	+0,1
4	Biaya	82,4	B	83,9	B	+1,5
5	Produk Pelayanan	85,4	B	84,9	B	-0,5
6	Kompetensi Pelaksana	87,6	B	87,9	B	+0,3
7	Perilaku Pelaksana	89,3	A	89,0	A	-0,3
8	Pengelolaan Pengaduan	93,9	A	90,0	A	-3,9
9	Sarana dan Prasarana	87,6	B	88,0	B	+0,4
<b>Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat</b>		87,8	B	87,2	B	-0,5

Tabel 10 menunjukkan adanya penurunan sedikit nilai IKM dari hasil survei Semester I tahun 2022, dimana pada Semester I mendapat nilai 87,8 menurun menjadi 87,2 di Semester II. Sebagian besar unsur mengalami penurunan meskipun tidak mengubah Nilai SKM dari Semester sebelumnya.

## **BAB IV PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2022 di Rumah Sakit Tk.II 14.05.01 Pelamonia, ditemukan kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan terjadi **Penurunan** nilai IKM sebanyak **"-0,5"** poin dibandingkan dengan Hasil Survei Semester sebelumnya, walaupun tidak signifikan dan tidak mengubah Nilai SKM dari hasil tahun lalu.
2. 3 Unsur penilaian dengan nilai tertinggi adalah **Pengelolaan Pengaduan** dengan nilai **"90"** poin, kemudian nilai tertinggi kedua adalah **Perilaku Pelaksana** dengan nilai **"89"** poin, dan yang ketiga adalah **Prosedur** dengan nilai **"88,9"** poin.
3. 3 unsur penilaian dengan nilai terendah adalah **Biaya** dengan nilai **"83,9"** poin, kemudian posisi kedua terendah adalah **Produk Pelayanan** dengan nilai **"84,9"** poin, yang ketiga terendah adalah **Jangka Waktu Pelayanan** dengan nilai **"86,7"** poin.
4. Unsur dengan **Penurunan** terbanyak adalah **Pengelolaan Pengaduan** dengan **"-3,9"** poin dan **Persyaratan** dengan **"-2,3"** poin.
5. Unsur dengan **Peningkatan** terbanyak adalah **Biaya** dengan **"+1,5"** poin dan **Sarana dan Prasarana** dengan **"+0,4"** poin.

### **2. Saran**

1. Perlu adanya upaya untuk mengevaluasi kinerja Tim pengaduan, walaupun Pengelolaan Pengaduan termasuk dalam kategori Sangat Baik akan tetapi terjadi penurunan yang signifikan dibandingkan semester sebelumnya.
2. Perlu adanya evaluasi segera terhadap Persyaratan pada Standar Pelayanan.
3. Perlu peningkatan kecepatan waktu pelayanan, peningkatan kecepatan waktu pelayanan perlu dilakukan dengan upaya memangkas waktu tunggu pada saat jam padat.
4. Perlu juga upaya untuk peningkatan informasi mengenai Biaya/Tarif yang ada.
5. Perlu adanya peningkatan pemberian dan jenis pelayanan yang diberikan ke pasien.

### Lembar Kuisisioner Survei Kepuasan Pasien Melalui Google Form

**Kuisisioner Survey  
Kepuasan Masyarakat  
Pelayanan Semester II**

Profil Responden

funiruri1488@gmail.com (tidak dibagikan)  
Ganti akun

\* Wajib

Jenis Kelamin \*

Laki - Laki

Wanita

Usia \*

18-30

30-40

40-50

50-60

60+

Pekerjaan \*

ASN/PNS

TNI

Polri

Swasta

Wirausaha

Yang lain: \_\_\_\_\_

Berikutnya Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir

**Kuisisioner Survey  
Kepuasan Masyarakat  
Pelayanan Semester II**

funiruri1488@gmail.com (tidak dibagikan)  
Ganti akun

\* Wajib

**Pendapat Responden Tentang Pelayanan**

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. \*

Sangat Sesuai

Sesuai

Tidak Tahu

Kurang Sesuai

Tidak Sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. \*

Sangat Mudah

Mudah

Tidak tahu

Kurang Mudah

Tidak Mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. \*

Sangat Cepat

Cepat

Tidak Tahu

Kurang Cepat

Tidak Cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan \*

Sangat Mahal

Cukup Mahal

Tidak Tahu

Murah

Gratis

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. \*

Sangat Sesuai

Sesuai

Tidak Tahu

Cukup Sesuai

Tidak Sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. \*

Sangat Kompeten

Kompeten

Tidak Tahu

Kurang Kompeten

Tidak Kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan \*

Sangat Sopan dan Ramah

Sopan dan Ramah

Tidak Tahu

Kurang Sopan dan Ramah

Tidak Sopan dan Ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana \*

Sangat Baik

Baik

Tidak Tahu

Cukup

Buruk

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan \*

Dikelola dengan Baik

Berfungsi kurang maksimal

Tidak Tahu

Ada tetapi tidak berfungsi

Tidak ada

Kembali Kirim Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir



## Data Sampel Responden Survei Kepuasan Pasien

	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	Jenis Kelamin	Usls	Pekerjaan	Bagaimana pendapat Sa...	Bagaimana pemahaman	Bagaimana pendapat Sa...	Bagaimana pendapat Sa...	Bagaimana pendapat Sa...	Bagaimana pendapat Sa...	Bagaimana pendapat Sa...	Bagaimana pendapat Sa...	Bagaimana pendapat Sa...
2	Laki - Laki	50-60	ASN/PNS	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan Baik
3	Laki - Laki	18-30	Swasta	Sangat Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramal	Sangat Baik	Dikelola dengan Baik
4	Laki - Laki	18-30	Swasta	Sangat Sesuai	Mudah	Tidak Tahu	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramal	Sangat Baik	Berfungsi kurang maksimal
5	Laki - Laki	40-50	ASN/PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan Baik
6	Laki - Laki	60+	Tidak bekerja	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan Baik
7	Wanita	18-30	Tenaga kontrak kementerian	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramal	Baik	Dikelola dengan Baik
8	Laki - Laki	50-60	TNI	Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak Tahu	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan Baik
9	Laki - Laki	60+	Wirasaha	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan Baik
10	Wanita	50-60	ASN/PNS	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramal	Sangat Baik	Dikelola dengan Baik
11	Wanita	50-60	ASN/PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan Baik
12	Laki - Laki	18-30	Belum kerja	Sangat Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramal	Sangat Baik	Dikelola dengan Baik
13	Wanita	60+	ASN/PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan Baik
14	Wanita	30-40	PHJ	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Murah	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramal	Sangat Baik	Dikelola dengan Baik
15	Wanita	18-30	Wirasaha	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramal	Sangat Baik	Dikelola dengan Baik
16	Wanita	18-30	Ibu rumah tangga	Sesuai	Mudah	Sangat Cepat	Tidak Tahu	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramal	Baik	Dikelola dengan Baik
17	Wanita	30-40	Swasta	Sangat Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak Tahu	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramal	Sangat Baik	Berfungsi kurang maksimal
18	Wanita	40-50	ASN/PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan Baik
19	Wanita	18-30	Swasta	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramal	Sangat Baik	Dikelola dengan Baik
20	Wanita	18-30	Mahasiswa	Sesuai	Mudah	Cepat	Murah	Cukup Sesuai	Sangat Kompeten	Sopan dan Ramah	Sangat Baik	Dikelola dengan Baik
21	Laki - Laki	60+	Buruh Harian	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Murah	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramal	Baik	Tidak Tahu
22	Wanita	18-30	Ibu rumah tangga	Sesuai	Mudah	Kurang Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Tidak Tahu
23	Laki - Laki	50-60	ASN/PNS	Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramal	Sangat Baik	Dikelola dengan Baik
24	Wanita	40-50	IRT	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramal	Sangat Baik	Dikelola dengan Baik
25	Wanita	60+	Wirasaha	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Cukup Mahal	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramal	Baik	Berfungsi kurang maksimal
26	Wanita	40-50	ASN/PNS	Sesuai	Mudah	Cepat	Gratis	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan Baik
27	Wanita	30-40	Ibu rumah tangga	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramal	Sangat Baik	Dikelola dengan Baik
28	Laki - Laki	18-30	Wirasaha	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Cukup Mahal	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramal	Sangat Baik	Dikelola dengan Baik
29	Wanita	18-30	Mahasiswa	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Tidak Tahu	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramal	Sangat Baik	Dikelola dengan Baik
30	Wanita	60+	ASN/PNS	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramal	Sangat Baik	Dikelola dengan Baik
31	Wanita	60+	Pensiuna	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramal	Sangat Baik	Dikelola dengan Baik
32	Wanita	18-30	Mahasiswa	Sesuai	Mudah	Cepat	Tidak Tahu	Sesuai	Kompeten	Sopan dan Ramah	Baik	Dikelola dengan Baik
33	Wanita	50-60	IRT	Sangat Sesuai	Sangat Mudah	Sangat Cepat	Gratis	Sangat Sesuai	Sangat Kompeten	Sangat Sopan dan Ramal	Sangat Baik	Dikelola dengan Baik
34	Laki - Laki	40-50	Wirasaha	Sesuai	Sangat Mudah	Cepat	Cukup Mahal	Sesuai	Kompeten	Sangat Sopan dan Ramal	Sangat Baik	Dikelola dengan Baik

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN PER RESPONDEN DAN UNSUR PELAYANAN**

No. Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	5	5	4	5	4	5	4	5	4
2	5	4	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	3	5	4	4	5	2	5
4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
5	4	5	5	5	4	4	4	5	4
6	4	5	4	5	4	4	5	5	4
7	4	4	4	3	4	4	4	5	4
8	4	5	4	5	4	4	4	5	5
9	5	5	4	5	5	4	5	5	5
10	4	4	4	5	4	4	4	5	4
11	5	4	5	5	5	4	5	5	5
12	4	4	4	5	4	4	4	5	4
13	4	5	5	4	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	5	3	4	4	5	5	4
16	5	4	4	3	4	4	5	2	5
17	4	4	4	5	4	4	4	5	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	4	4	4	2	5	4	5	5
20	4	5	4	4	4	5	5	3	4
21	4	4	2	5	4	4	4	3	4
22	4	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	4	4	5	5	4
24	4	5	4	2	4	4	5	2	4
25	4	4	4	5	4	4	4	2	4
26	5	5	5	5	5	5	4	5	5
27	5	5	5	2	5	5	5	5	5
28	5	5	5	3	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	4	5	5	5	5
31	4	4	4	3	4	4	4	5	4
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	4	5	4	5	4	4	4	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	4	4	5	4	4	4	5	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	5	4	5	5	4	4	5	4
38	4	4	4	5	4	4	4	3	4

39	4	4	4	5	4	4	4	5	4
40	4	4	4	3	4	4	4	5	4
41	4	4	4	2	4	4	4	5	4
42	5	5	5	5	5	5	5	5	4
43	5	5	5	5	5	5	5	5	4
44	4	4	4	5	4	4	4	5	4
45	4	4	5	5	4	4	4	5	4
46	5	5	5	3	5	5	5	5	5
47	5	4	4	1	5	4	4	2	4
48	4	4	4	5	4	4	5	5	4
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	4	4	3	4	4	4	5	5
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	5	5	5	4	5	4	5	5	5
54	4	5	4	5	4	4	4	5	4
55	4	4	4	4	4	4	4	2	4
56	5	5	4	5	4	4	5	3	5
57	4	4	4	4	4	4	4	2	4
58	4	4	4	4	4	4	4	5	4
59	5	5	5	3	5	5	5	5	5
60	4	4	2	5	2	4	4	2	4
61	4	4	4	4	4	4	4	2	4
62	4	4	4	3	4	4	4	2	4
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	4	4	4	5	4	4	4	5	4
65	5	5	5	5	2	4	5	5	5
66	4	5	5	5	4	5	5	5	5
67	4	5	4	5	5	4	5	5	5
68	5	4	4	3	5	4	5	5	4
69	4	5	5	5	4	4	4	5	4
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	5	5	4	5	4	5	5	5	5
72	4	4	5	5	5	5	4	2	4
73	4	4	4	3	4	4	4	5	4
74	4	4	4	5	4	4	4	5	4
75	4	4	4	3	4	4	4	5	4
76	5	5	5	5	5	5	4	5	5
77	5	5	5	4	4	5	5	5	5
78	4	4	4	3	4	4	4	5	4
79	5	5	5	3	5	5	4	5	5
80	4	4	4	3	4	5	5	5	5
81	5	5	5	1	5	5	5	5	5

82	5	5	5	3	5	5	5	5	5
83	5	4	4	5	5	5	5	5	5
84	4	4	4	5	4	4	4	3	5
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	5	5	5	3	3	4	4	5	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	4	4	4	3	4	4	5	5	5
90	4	4	4	5	4	4	5	5	5
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	4	4	4	3	3	4	4	5	4
94	4	4	4	5	4	5	4	5	4
95	4	4	4	3	4	5	4	5	5
96	4	4	4	5	4	4	4	5	4
97	4	4	4	5	4	4	4	5	4
98	4	4	4	3	4	4	4	5	4
99	4	4	4	4	4	4	4	5	4
100	5	4	5	5	4	4	4	5	4
101	4	4	4	5	4	4	4	5	4
102	4	5	4	3	4	4	4	5	4
103	5	5	5	3	4	4	5	5	5
104	3	3	4	3	4	5	5	3	4
105	5	5	5	3	5	5	4	2	2
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5
107	4	4	4	5	4	4	4	5	4
108	5	5	5	4	4	4	5	5	5
109	5	5	5	5	5	5	5	5	5
110	4	4	4	4	3	4	4	5	4
111	4	4	4	3	4	3	5	3	5
112	4	5	5	5	5	5	5	5	5
113	3	3	2	3	2	4	4	3	2
114	3	4	3	4	2	5	4	3	2
115	5	5	5	5	5	4	4	5	5
116	4	3	5	3	5	4	4	3	4
117	4	4	4	4	4	4	4	2	2
118	4	4	4	2	4	4	4	2	4
119	4	2	2	3	4	4	4	2	2
120	4	4	4	4	4	4	4	5	4
121	3	4	4	3	2	2	2	3	2
122	4	4	4	2	4	4	5	5	4
123	4	4	4	5	4	4	4	5	4
124	4	5	4	5	4	4	4	5	4

125	4	4	4	4	4	4	4	5	2
126	5	5	4	4	4	5	4	5	5
127	4	4	4	2	2	4	4	5	4
128	4	5	5	4	5	5	5	2	5
129	4	5	4	4	5	5	5	5	5
130	5	4	4	5	4	5	5	5	5
131	4	4	4	4	4	5	4	5	5
132	4	4	4	5	4	4	4	5	4
133	5	4	4	5	5	5	5	5	5
134	5	5	5	4	4	4	5	5	5
135	4	4	4	4	4	4	5	5	5
136	5	5	5	5	4	5	4	5	4
137	5	4	5	4	5	5	4	5	5
138	4	4	4	3	4	4	4	5	5
139	2	4	4	5	5	5	5	5	5
140	5	5	5	5	5	5	4	5	5
<b>Jumlah Nilai per Paramater</b>	<b>612</b>	<b>620</b>	<b>607</b>	<b>587</b>	<b>594</b>	<b>615</b>	<b>623</b>	<b>630</b>	<b>616</b>
<b>Nilai Rata - rata (NRR) per Parameter</b>	<b>4,3714</b>	<b>4,4286</b>	<b>4,3357</b>	<b>4,1929</b>	<b>4,2429</b>	<b>4,3929</b>	<b>4,45</b>	<b>4,5</b>	<b>4,4</b>
<b>Nilai Indeks per Parameter</b>	<b>0,485</b>	<b>0,492</b>	<b>0,481</b>	<b>0,465</b>	<b>0,471</b>	<b>0,488</b>	<b>0,494</b>	<b>0,500</b>	<b>0,488</b>
<b>Nilai IKM Per Unsur</b>	<b>87,4</b>	<b>88,6</b>	<b>86,7</b>	<b>83,9</b>	<b>84,9</b>	<b>87,9</b>	<b>89,0</b>	<b>90,0</b>	<b>88,0</b>
<b>Nilai KPKP Per Unsur</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>
<b>Nilai MP Per Unsur</b>	<b>Baik</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>Baik</b>
<b>IKM Pelayanan</b>	<b>87,28</b>								
<b>Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan</b>	<b>B</b>								
<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Baik</b>								

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
RUMAH SAKIT TK.II 14.05.01 PELAMONIA  
SEMESTER II TAHUN 2022

NILAI IKM

87,2

RESPONDEN

JUMLAH	:	140	Org
JENIS KELAMIN	:	L = 59 Org	P = 81 Org
UMUR			
18-30	:	36	Org
30-40	:	30	Org
40-50	:	41	Org
50-60	:	17	Org
60+	:	16	Org
PERIODE SURVEI	:	Semester II 2022	

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN PELAYAN KAMI  
AGAR DAPAT MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI PASIEN